

商業・サービス 最前線



新日本ウエックス(株)

レンタル制服をRFIDチップで管理 最高品質のリネンサプライで伸びる

ホテル等へのリネンサプライ、ユニフォームレンタルを手掛ける新日本ウエックス(株)(廣瀬武社長)は、本社(名古屋市)および、東京、横浜、大阪の三支店、六カ所の営業所を持ち、七カ所の直営工場、六つの関連企業・工場で全国展開する。RFIDチップによるレンタルユニフォームの管理、品質保証の国際規格の取得などに業界を先駆けるリーディングカンパニーである。

トップの決断で RFIDチップ管理へ

名古屋市港区に本社を置く新日本ウエックス(株)は、ユニフォームレンタルやホテルリネン、テーブルリネン、介護施設用リネン等のリネンサプライ分野において先進技術の導入、信頼できる品質管理で業績を伸ばすリーダーディングカンパニーである。ホテル、飲食施設、食品業、製菓業、介護施設、カーディーラー、アミューズメント施設な

すことができるし、紛失防止の有効策にもなる。

業界初となるRFIDチップによる管理システムは一朝一夕に構築されたわけではない。実は約二十年前、千葉県野田市にある東京工場で、バーコードによってユニフォームを一着ごとに管理することを試みたことがある。ところが当時のスキヤナーは読み取り速度が余りにも遅く、わずかな汚れでも読み取り不能となってしまう。結局は、元の手作業に戻す羽目になった。バーコードのタグをRFIDチップに代えたプロジェクトが再始動したのは、「コンピュター二〇〇〇年問題」がきっかけになった。新たに導入したシステムは、比較的小規模なコンピュータが並列的に動作する

どに対するユニフォームレンタル分野で、最大の強みとなっているのが、電波を用い、読み取り機との通信を非接触で行う「RFIDチップ」の活用だ。三百回以上の洗濯、工業用乾燥機の二〇〇℃を超える熱にも耐えられる直径数ミリのRFIDチップを採用。これをユニフォームに埋め込むことで、使用者の氏名や着替え実績などが記録される。個人別・商品別での管理や所在管理が可能で、履歴により適切な交換時期を導き出

企業データ

本社 名古屋市港区木場町8-158
☎052-691-8121、☎052-692-7711
<http://www.wex.co.jp/>
業種 ユニフォームレンタル、リネンサプライ
創業 1970年5月
資本金 9800万円
年商 171億円(2009年、グループ会社総額)
従業員数 1750名(同)



廣瀬 武社長

ものだった。ところが廣瀬社長が試運転に立ち会ってみると、データの出方がいかにも遅い。正常に動きはするが、現場の実務にたえる

レベルのスピードではなかった。登録する商品コードや得意先コードも、事業所ごとのルールでばらばらに設定されていたのが原因だった。同じ商品、同じ得意先を表すのに、複数のコードが存在するのだ。そこでこのシステムを全面的に廃止し、社内基幹となる管理システムを一から再構築して、大型汎用コンピュータで管理する方式に切り替える決断を下した。

「意思決定こそが経営者の最大の仕事です。何か問題が発生したとき、どちらに決定するか、経営者がそれをためらっては絶対にいけない。意思決定を先延ばしにすることは、間違った決定をすることよりも、もっと悪



クロスの洗濯ライン

いことだと思えます」と廣瀬社長は語る。

数億円のロスが出たものの、RFIDチップ管理システムは〇三年に実用化され、同社の重要な武器となった。

最近と同業他社もRFIDチップを導入している。だが、個人一人一人をカルテで管理し、データベースを構築して、ウェブサイトで顧客がユニフォームに関する情報を検索できるようにしたのは、同社ならではのサービス。企業の管理者が「この従業員は着替えの頻度が少ない」などとチェックができる。さらにセキュリティと連動させるなど、システムを進化させていく構想もあるという。

リネンの品質を保証するRALの認証取得

同社は、品質マネジメント規格「ISO9001」、環境マネジメント規格「ISO14001」、品質保証規格「RAL」(ホテルリネン・食品産業用ユニフォーム)のいずれも、国内業界で初めて認証取得した。RALは、ドイツ商品安全・

表示協会による規格で、絶対的数値基準に基づき、客観的に品質の水準を保証する制度だ。リネンサプライやユニフォームレインタルの分野での品質を保証する国際規格として導入が進んでいる。

きっかけは、二〇〇二年から翌年にかけて猛威をふるったSARS(重症急性呼吸器症候群)。流行の兆しがみえた頃、ある外資系ホテルから「お宅のリネンは大丈夫か」と問い合わせがあった。徹底した衛生管理のもとで洗濯しており、リネンにSARSウイルスが付着することははないはずだ。しかし、それは第三者機関によって保証されたものではない。ここからRALを取得することとなった。

例えば、一〇〇平方センチメートル当たりの細菌数は、厚生労働省の衛生基準では二万五千個以下だが、RALの衛生基準では五十個以下。実に五百倍もの厳しい基準が定められていることになる。ほかに品質を保証するための検査項目として、白度や肌触り、耐久性に関する基準もある。こうした基準をクリ

アしたことを顧客に数値で示して説明できる規格は、この業界ではRALをおいてほかにない。その後、新型インフルエンザなどが流行したが、RAL取得の甲斐あって、「顧客に安心してリネンを使っていたり、安心してできた」という。

営業・工場・ルートすべてを自社で賄う

今でこそさまざまな業種の顧客企業を抱え、二百台を超えるルート集配車両が全国各地を駆け回っているが、ここまでの道りは決して平坦ではなかった。

廣瀬社長が名古屋本社に着任したのは、親族企業の廣瀬商会と豊田通商との合弁により新日本ウエックスが設立されてから二年が経った一九七二年のこと。当時はトヨタグループの工場に向け、機械類や工具の油を拭き取るクロス「ウエス」のレンタルを事業としていた。まだ月商二百万円くらいで、社員は工場長と営業担当の各一人、パートタイマーが三人ほどという小所帯。ルート集配車両は二台だけだった。営業も、洗濯も、集配



も、仕事の分担はないに等しい。当時はエコよりも「消費が美德」という価値観の時代。ウエスは使い捨てるのが常識だった。「うちはウエスを借りるほど落ちぶれてないよ」と、追い返されたこともあったという。

業績浮上のチャンスは、「ホテルブーム」にあった。六四年の東京オリンピック開催による第一次ブームに次ぎ、七〇年代に入ると第二次ブームが到来した。シティーホテルの建設ラッシュは、名古屋の中心部にも波及した。

かつてホテルは地下にそれぞれがシーツやタオルなどの洗濯工場を持っていた。だが、高度経済成長のなかで地価が高騰。各ホテルで処理するのも効率が悪い。リネンサプライが注目されるようになった。同社はホテル専用工場を設置し、今では三百軒近いホテルと契約している。

**「一貫品質による品質保証と
不断のカイゼン活動」**

「いい寿司職人は、市場へ行って自分の目で見て仕入れ、自

分で魚をさばき、下準備をして、お客様からの注文を受けて寿司を握る。それと同様にわれわれは、お客様のところに行つて、汚れたリネンを預かり、洗濯して仕上げ、集配する。このすべての過程に関われば、品質に絶対の自信を持つことができるのです」（廣瀬社長）

同社ではクリーニングを自社工場で行うことはもちろんだが、ルート集配を運送業者に委託する同業他社が多いなかでも、外注はしない方針である。ルートサービススタッフは、営業担当者よりも顧客と接する機会が多い。顧客との関係をより緊密にできるといふ考えなのだ。

もう一つ、同社の企業活動のムダを省くと同時に、顧客へのサービス品質を高めるために役立つ立っているのが、NPS（ニュー・プロダクション・システム）研究会への参加である。NPS研究会では、トヨタ生産方式を異業種展開し、会員会社のさらなる進化・発展を目指す。会員会社は一業種一社に限られ、総勢四十数社に上る。

同社ではトヨタ生産方式に則

ったカイゼンにより、洗濯工場の洗い場と仕上げ場と出荷場をライン化。過程の仕掛品を極少化するジャストインタイムを実現した。また、従来、複数顧客の洗濯物を混合してクリーニングしていたものを、各社専用の洗濯機で個別クリーニングすることにより、洗濯の最適化、仕分けミスの低下につなげている。

**M&Aと海外進出が
勝ち組入りの条件**

「この業界は淘汰されて、勝ち組と負け組に分かれる」と常社員に言い聞かせていると言ふ廣瀬社長。その生き残り戦略として挙げるのがM&A（買収・合併）と海外進出だ。

これまでもすでに四度のM&Aを行い、成功を収めてきた。同社の売上の四六%を占めるホテル向けのリネンサプライは、マーケットが増える見込みはあまりない。そういう情勢のなかでも、すでに顧客と従業員を持つている企業を買収すれば、事業規模を拡大することができる。また、海外進出については、とくに東南アジアの人口の多い都

市を狙い目としている。

「これまで成し遂げてきたサービス品質の確保、そして今後のM&A戦略、海外戦略を遂行する原動力はやはり人材力です」と廣瀬社長。

ホテルが新たに建設される場合、二十社ほどのリネンサプライ会社が攻勢をかける。そのなかで契約に至るのは一社だけ。

「営業をかけるうえで、RFIDチップの導入やRALの取得は、強力な『ツール』となる。しかしそれよりも大事なのが『あのお客様との契約をなんとしても取る。そして他社には真似のできない最高のサービスを提供する』という信念です。契約を勝ち取るのは大変ですが、それを成し遂げたときの感激はひとしおで、その社員の成長につながると思います」

同社の目標は、「二〇一五年に売上二百五十億円、利益二十億円を達成すること」。これを各部署、各個人の目標設定・行動計画に落とし込んで実現に向かつて邁進中である。

ジャーナリスト 松岡泰宏